



EVALUASI KUALITAS WEBSITE SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LOMBOK TENGAH DENGAN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Aditya Maulana Akbar

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Indonesia

Email: akbaradityamaulana09@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:
*website; website
DPRD KAB.
LOTENG;
webqual*

Latar Belakang: Evaluasi kualitas *website* DPRD Kabupaten Lombok Tengah merupakan konsep dasar dari tulisan ini. Webqual adalah salah satu metode pengukuran kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna. Menurut analisis data yang kami miliki angka koefisien korelasi, R Square, adalah 0,998. Ini menunjukkan bahwa Webqual tiga dimensi memberikan kontribusi sebesar 99,8% untuk tingkat kualitas website dan sisanya sebesar 0,02% disumbang oleh faktor lain.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website DPRD Kabupaten Lombok Tengah.

Metode: Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif WebQual 4.0. Penelitian ini dirancang dengan langkah-langkah sebagai berikut: Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi tujuan pembuatan website dengan menelaah layanan yang diberikan oleh website DPRD Kabupaten Lombok Tengah.

Hasil: Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel bebas dari dimensi *usability* bersifat memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas website dengan koefisien 0,736, dimensi kualitas informasi sebesar 0,896 dan dimensi kualitas interaksi sebesar 1.077. Menurut hasil kuesioner, kami ingin memberikan rekomendasi seperti mengubah tampilan website menjadi lebih menarik, menambahkan lebih akurat, informasi yang jelas, detail, dan up date sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi lebih cepat dari DPRD Kabupaten Lombok Tengah.

Kesimpulan: Persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel bebas yang dianalisis adalah pertanyaan dari tiga dimensi WebQual (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi) yang berpengaruh positif terhadap kualitas dari situs web dalam penelitian ini.

Keywords:
*website; website
DPRD KAB.
LOTENG;
webqual*

ABSTRACT

Background: Evaluation of the quality of the DPRD Central Lombok Regency website is the basic concept of this paper. Webqual is one website quality measurement method based on user perception. According to the data analysis we have the correlation coefficient number, R Square, is 0.998. This shows that the three-dimensional Webqual contributes 99.8% to the level of website quality and the remaining 0.02% is contributed by other factors.

Purpose: This study aims to measure the quality of the Central Lombok Regency DPRD website.

Methods: *This study was conducted using the WebQual 4.0 quantitative method. This research was designed with the following steps: The research began by identifying the purpose of creating a website by reviewing the services provided by the Central Lombok Regency DPRD website.*

Results: *The regression equation shows that the independent variable from the usability dimension is giving significant influence on the quality of the website with a coefficient of 0.736, the dimension of information quality is 0.896 and the dimension of interaction quality is 1.077. According to the results of the questionnaire, we want to give recommendations such as changing the appearance of the website to be more attractive, adding more accurate, clear, detailed and up-to-date information so that the public can obtain information more quickly from the DPRD of Central Lombok Regency.*

Conclusion: *The regression equation shows that the independent variables analyzed are questions of the three WebQual dimensions (usability, information quality and interaction quality) that positively affect the quality of the website in this study.*

PENDAHULUAN

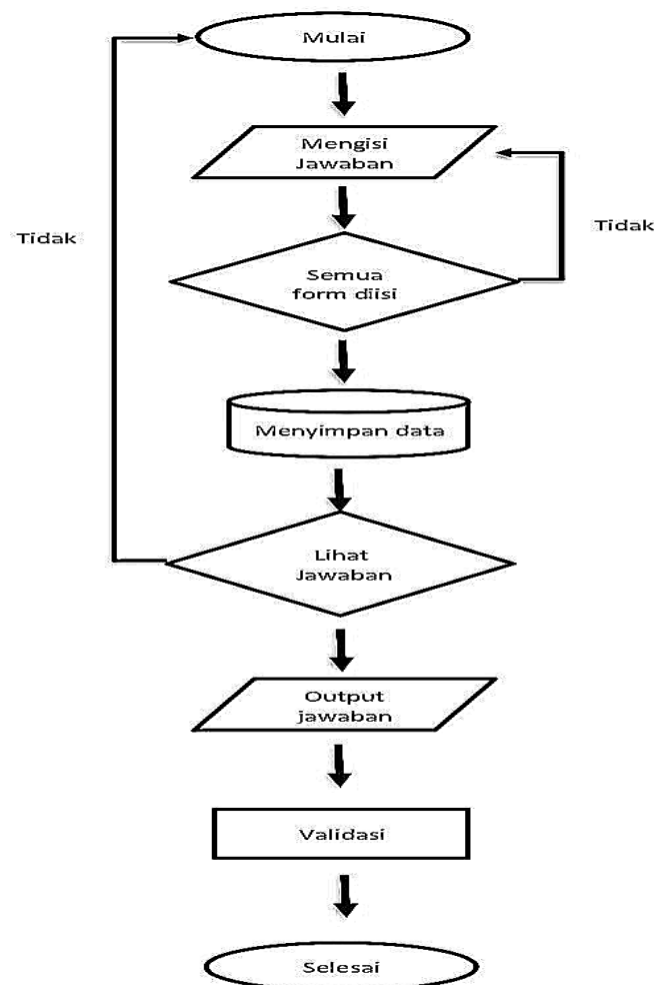
Kebutuhan akan informasi yang handal, relevan, lengkap dan tentunya tepat waktu (Mastarida, 2022). Hal ini menuntut berbagai sektor seperti kesehatan, industri, pendidikan dan pemerintahan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk berbagi informasi (Mursid, 2017). Hal ini didukung dengan berbagai kebijakan bahwa Indonesia menggunakan TIK dalam bidang administrasi (e-governance) secara adil mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga pusat (Kurniasih & Wismaningtyas, 2020). Kebijakan pemerintah ini tertuang dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government (Data & Dan, 2006; Katharina, 2021). E-Government adalah program pemerintah yang bertujuan untuk mengembangkan e-government dan menerapkan perubahan untuk memfasilitasi masyarakat dan operasi bisnis (Oktavya, 2015). Informasi dan Komunikasi. E-status dapat diartikan dalam banyak hal, karena pada prinsipnya e-status dapat muncul dalam berbagai bentuk dan dimensi (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022). Implementasi e-government pemerintah daerah khususnya DPRD Kabupaten Lombok Tengah dipublikasikan pada website dengan alamat <http://dprd.lomboktengahkab.go.id/#>.

Tentu saja diatur pula tata cara penyelenggaraan portal dan website pemerintah Indonesia (Utama, 2020). Salah satunya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Portal dan Website Instansi Pemerintah (Priyatna et al., 2020). Namun jika mengacu pada bentuk ideal yang diharapkan sebagai alat e-governance, dapat dikatakan bahwa di Indonesia website pemda masih berfungsi hanya sebagai media informasi atau humas (Ilham, 2021). Dengan demikian pengenalan e-government baru pada level pertama (persiapan) dan hanya sebagian kecil yang sudah mencapai level kedua (maturity), level ketiga (konsolidasi) dan keempat (penggunaan) belum tercapai (Irmayanti et al., 2021; Yudhiantara et al., 2019). Gagasan utama penulisan makalah ini adalah untuk mengukur kualitas website DPRD Kabupaten Lombok Tengah. Karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdasarkan perspektif atau persepsi penyedia layanan saja, tetapi kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan implementasi website E-government di pemerintahan, maka hasil penelitian ini dapat menjadi semoga dapat digunakan sebagai bahan pengembangan sistem informasi DPRD Kabupaten Lombok Tengah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas website DPRD Kabupaten Lombok Tengah.

METODE PENELITIAN

Skema Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0. Penelitian ini dirancang dengan langkah-langkah sebagai berikut: Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi tujuan pembuatan website dengan menelaah layanan yang diberikan oleh website DPRD Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu, dilakukan analisis dimensi terhadap parameter kepuasan pengguna berdasarkan framework WebQual. Selain itu, pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada sampel terpilih pengguna website DPRD Kabupaten Lombok Tengah. Hasil survei dianalisis untuk mengukur tingkat kinerja layanan yang diharapkan oleh pengguna. Pada langkah terakhir, dikembangkan strategi manajemen evaluasi situs web, berdasarkan karakteristik tingkat kinerja layanan.



Gambar 1. Flowcart Pengambilan data primer

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik atau instrumen: a) Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden tentang hal-hal yang mereka ketahui atau rasakan. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh informasi tertulis dari responden (khususnya anggota DPRD Kabupaten Lombok Tengah) tentang tujuan penelitian. b) Wawancara adalah proses pengumpulan informasi untuk kepentingan penelitian melalui diskusi tatap muka antara peneliti dengan responden dan pihak-pihak terkait. Teknik ini digunakan untuk menemukan pertanyaan yang belum terjawab atau jawaban yang masih belum pasti.

Analisa Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah semua informasi dari responden atau informasi dari sumber data lain terkumpul. Fungsi analisis data mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, tabulasi data berdasarkan semua variabel responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, membuat perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan perhitungan untuk memeriksa hipotesis yang disajikan (Mayasari et al., 2022). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam penelitian ini, variabel dari masing-masing jenis strategi diukur dengan skala Likert 4 (empat) poin. Dan khusus untuk variabel Y dengan skor 1-100 pada gambaran responden di website DPRD Kabupaten Lombok Tengah.

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan menguji ketelitian dan spesifikasi suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Suatu uji validitas angket dapat dikatakan valid jika setiap pertanyaan dalam angket dapat digunakan sebagai proksi untuk mengungkapkan dan mengetahui sesuatu yang diukur oleh angket tersebut. Maka kuesioner dapat diterima valid jika hasil nilai r hitung lebih besar dari rtabel. Jika hasil nilai validitas jawaban yang diperoleh setelah pengiriman atau pembagian setiap daftar pertanyaan lebih besar dari 0,3, maka item pertanyaan tersebut dapat dianggap valid (Rosita et al., 2021).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat dipercaya atau tidak, digunakan Cronbach's alpha dalam uji reliabilitas. dari penelitian ini (Dewi & Sudaryanto, 2020). Jika nilai Cronbach's alpha suatu variabel $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut reliabel atau konsisten dalam pengukuran (Dewi & Sudaryanto, 2020). Kemudian berdasarkan uji reliabilitas kuesioner perilaku prososial yang diolah dengan SPSS, diketahui nilai reliabilitas kuesioner sebesar 0,613 yang berarti nilai Cronbach Alpha kuesioner perilaku prososial $> 0,60$. maka cadangan lain, reliabilitas atau ketidakpastian nilai kuesioner harus dibandingkan dengan cadangan reliabilitas yang tercatat (Rosita et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 anggota DPRD di Kabupaten Lombok Tengah. Tampilan website DPRD Kabupaten Lombok Tengah ditunjukkan pada Gambar 2



Gambar 2. Tampilan website DPRD Kabupaten Lombok Tengah

Survei terdiri dari 23 pertanyaan yang dijawab dalam skala Likert. Daftar pertanyaan beserta variabelnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

Dimensi	Pertanyaan
Usability	1 Apakah Situs (http://dprd.lomboktengahkab.go.id/#) mudah dipelajari untuk dioperasikan ?
	2 Apakah Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti ?
	3 Apakah Situs mudah untuk dijelajahi ?
	4 Apakah Situs mudah digunakan ?
	5 Apakah Tampilan situs menarik ?
	6 Apakah Desain situs tampak sesuai dengan tipikal situs ?
	7 Apakah Situs tampak meyakinkan dan kompeten ?
	8 Apakah Situs memberikan sebuah pengalaman positif ?
Kualitas Informasi	9 Apakah Informasi yang tersedia akurat ?
	10 Apakah Informasi yang disajikan terpercaya ?
	11 Apakah Informasi yang disediakan up to date ?
	12 Apakah Informasi yang disajikan relevan ?
	13 Apakah Informasi yang disediakan mudah dimengerti ?
	14 Apakah Informasi yang disediakan cukup terperinci ?
	15 Apakah Informasi yang disajikan dalam format yang sesuai ?
Kualitas Interaksi	16 Apakah Situs memiliki reputasi yang baik ?
	17 Apakah Situs menyediakan rasa aman ketika pengguna melakukan transaksi ?
	18 Apakah Informasi yang bersifat pribadi diperhatikan dengan seksama ?
	19 Apakah Tercipta sebuah nuansa personalisasi ?
	20 Apakah Menciptakan nuansa yang mendukung iklim pada komunitas ?
	21 Apakah Mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi (link web SKPD lain) ?
	22 Apakah Layanan akan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan ?
	23 Apa pandangan Anda secara keseluruhan mengenai website ini (http://dprd.lomboktengahkab.go.id/#)?

Sumber: <http://dprd.lomboktengahkab.go.id/#> (2023)

Selanjutnya akan dijelaskan tentang korelasi antara variabel-variabel, pengujian ANOVA dan hasil model prediksi.

Uji Validitas

Langkah pertama sebelum mengolah data survey adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas setiap pertanyaan pada Tabel 1. Hal ini dilakukan dengan menggunakan SPSS berdasarkan hasil respon survey terhadap 50 responden dalam penelitian ini. Hasil uji validitas untuk masing-masing dimensi dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2a. Uji validitas dimensi Usability

Correlations			TX1
S p e a r m a n' s r h o	X1.1	Correlation Coefficient	.515
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X1.2	Correlation Coefficient	.515
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X1.3	Correlation Coefficient	.447
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X1.4	Correlation Coefficient	.437
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X1.5	Correlation Coefficient	.391
		Sig. (1-tailed)	.003
		N	50
	X1.6	Correlation Coefficient	.515
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
X1.7	Correlation Coefficient	.479	
	Sig. (1-tailed)	<.001	
	N	50	
X1.8	Correlation Coefficient	.403	
	Sig. (1-tailed)	.002	
	N	50	

Tabel 2b. uji validitas kualitas informasi

Correlations			TX2
S p e a r m a n' s r h	X2.1	Correlation Coefficient	.756
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X2.2	Correlation Coefficient	.379
		Sig. (1-tailed)	.003
		N	50
	X2.3	Correlation Coefficient	.756
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X2.4	Correlation Coefficient	.496
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50

Correlations			
o p e a r m a n' s r h o	X2.5	Correlation Coefficient	.756
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X2.6	Correlation Coefficient	.390
		Sig. (1-tailed)	.003
		N	50
	X2.7	Correlation Coefficient	.756
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	Correlations		
S p e a r m a n' s r h o	X3.1	Correlation Coefficient	.770
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X3.2	Correlation Coefficient	.770
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X3.3	Correlation Coefficient	.770
		Sig. (1-tailed)	<.001
		N	50
	X3.4	Correlation Coefficient	.446
Sig. (1-tailed)		<.001	
N		50	
X3.5	Correlation Coefficient	.509	
	Sig. (1-tailed)	<.001	
	N	50	
X3.6	Correlation Coefficient	.409	
	Sig. (1-tailed)	.002	
	N	50	
X3.7	Correlation Coefficient	.418	
	Sig. (1-tailed)	.001	
	N	50	

Tabel 2c. Uji kualitas

validitas interaksi

Tabel 2a, b dan c menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan uji Spearman Rho (1 Tail) dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 1% untuk koefisien korelasi antara pertanyaan dimensi kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi. 0,3. Artinya pertanyaannya benar.

Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah survei tersebut reliabel atau tidak, kuesioner diuji dengan menggunakan metode Alpha Cronbach dengan SPSS. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing dimensi ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3a. Uji Reliabilitas Usabiliti

Tabel 3b. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	7

Tabel 3c. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	7

Dapat dilihat dari Tabel 3a, b dan c bahwa koefisien reliabilitas metode Cronbach Alpha pada penelitian ini lebih dari 0,6. Ini berarti bahwa kegunaan survei, kualitas informasi, dan ukuran kualitas interaksi dapat diandalkan.

Korelasi antara variabel-variabel

Tabel 4 menunjukkan keeratan hubungan antara variabel dependen temuan penelitian dengan model prediksi yang dihasilkan.

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.936 ^a	.876	.868	2.01016

Nilai R penelitian ini adalah 0,936 yang berarti rasio (korelasi) variabel independen (X1, X2 dan X3) dengan variabel dependen (Y) adalah 93,6%.

Model Prediksi Hasil Metode Regresi Linier Berganda

Bentuk model prediksi yang diperoleh dengan metode regresi linier berganda memberikan nilai koefisien yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Koefisien-koefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	8.176	4.277		1.912	.062
TX1	.736	.181	.260	4.064	<.001
TX2	.896	.167	.399	5.348	<.001
TX3	1.077	.191	.426	5.639	<.001

Berdasarkan hasil pada Tabel 5 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = - 8.176 + 0.736TX1 + 0.896TX2 + 1,077TX3$$

Dimana TX1 = kegunaan, TX2 = kualitas informasi, TX3 = kualitas komunikasi. Dari persamaan di atas dikatakan bahwa untuk setiap poin penggunaan, kualitas website meningkat sebesar 0,736 poin. Selain itu, untuk setiap poin yang ditambahkan ke kualitas informasi, kualitas situs web meningkat sebesar 0,896 poin. . Kemudian, untuk setiap poin yang ditambahkan pada kualitas interaksi, kualitas website meningkat sebesar 1.077 poin. Dengan kata lain, butir-butir variabel independen yang dianalisis (TX1, TX2, TX3) berpengaruh positif terhadap nilai terukur kualitas situs web dalam penelitian ini. Dari ketiga variabel tersebut, pengaruh terbesar diamati dengan

variabel kualitas interaksi sebesar 1,077 dan diperoleh nilai Sig.t sebesar 0,001 dan It; a = 0,05.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Persamaan regresi menunjukkan bahwa variabel bebas yang dianalisis adalah pertanyaan dari tiga dimensi WebQual (kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi) yang berpengaruh positif terhadap kualitas dari situs web dalam penelitian ini. Sebuah website dikatakan berkualitas sangat baik jika memiliki nilai 112.575. Hal ini dimungkinkan jika setiap produk memiliki nilai 4 pada semua dimensi, dan sebuah website berkualitas sangat buruk jika memiliki nilai 4. 16.453 Hal ini dimungkinkan apabila setiap item pada semua dimensi memiliki nilai 1. Pada penelitian ini kualitas website DPRD Kabupaten Lombok Tengah berkisar antara 59 sampai dengan 84 dengan nilai rata-rata 77,56. Nilai tersebut dapat dilihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan 23. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas website DPRD Kabupaten Lombok Tengah dikatakan cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Data, B., & Dan, P. (2006). Basis data peraturan dan perundang-undangan. *The Program*, 1–14.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). *Validitas dan reliabilitas kuisisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah*.
- Ilham, S. (2021). *E-Governance*. Deepublish.
- Irmayanti, A., Hidayat, R., & Rahmawati, E. (2021). Analisis kualitas website kabupaten lamandau menggunakan webqual 4.0. *Ikraith-Informatika*, 5(1), 1–6.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang: Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 8(2), 356–367.
- Mastarida, F. (2022). Adopsi Inovasi Kehijauan Dalam Mencapai Keunggulan Daya Saing Berkelanjutan. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 2(3), 76–81.
- Mayasari, A., Arifudin, O., & Juliawati, E. (2022). Implementasi Model Problem Based Learning (PBL) Dalam Meningkatkan Keaktifan Pembelajaran. *Jurnal Tahsinia*, 3(2), 167–175.
- Mursid, R. (2017). *Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam Pendidikan Berbasis High Order Thinking Skills (HOTS)*.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1433–1447.
- Priyatna, C. C., Syuderajat, F., & Koswara, A. (2020). Evaluasi tenaga humas pemerintah oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. *PROfesi Humas*, 5(1), 58–81.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279–284.
- Utama, K. (2020). *Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020*.
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. *Media Bina Ilmiah*, 16(10), 7507–7518.

Yudhiantara, I., Hakim, A., Muluk, M. R. K., & Noor, I. (2019). *Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya*. Universitas Brawijaya.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).